

统计数据项目、发布渠道与用户质量感知

王 华 郭红丽

内容提要:通过实施统计用户满意度调查,测量统计用户对于政府统计部门所生产各类统计数据项目的综合质量感知,及其在主要发布渠道的具体质量感知状况。基于调查数据的分析结果表明:各类统计数据项目的综合用户质量感知水平存在较为明显的差异,用户质量感知与其使用频率之间保持了一定的正相关关系;而各类统计项目在不同发布渠道的具体质量表现也不尽相同。据此可以有效确立统计数据质量管理工作的重点环节。

关键词:统计数据质量;用户质量感知;用户满意度调查

中图分类号:C812、C829.2

文献标识码:A

文章编号:1002-4565(2011)12-0029-07

Statistical Data Items , Dissemination Channels and User Perceiving Quality

Wang Hua & Guo Hongli

Abstract: The paper aims at measuring user perception both for composite statistical data quality , and concrete elements performance in several data dissemination channels. The analysis outcome , for the data obtained from a user satisfaction survey , indicates that user perceiving quality for kinds of statistical data items have considerable differences , and there ' s a positive correlation between user perception and their use frequency. In addition , the differences of concrete quality level in several data dissemination channels appear for kinds of statistical data items. Based on relevant discoveries , the emphases of statistical data quality management can be established effectually.

Key words: Statistical Data Quality; User Perceiving Quality; User Satisfaction Survey

一、引言

统计数据质量评估研究主要遵循三种范式:一是政府统计部门在统计生产过程中的逻辑检查和事后重复抽查评估,二是学术界对宏观统计数据之间协调一致关系的评估,三是更广泛的统计用户群体对统计数据信息满足自身需求程度的主观评价。前两种范式下的评估内容仅涉及统计数据的准确性,评估方法的适用性与有效性仍有待检讨;第三种范式的评估内容则可涵盖统计数据质量的全部特征,在评估方法设计与组织实施等方面也拥有更大的弹性空间。同时,基于统计用户需求角度的评估,也切实体现了统计数据质量概念界定的用户导向,更符合统计数据生产与质量管理的核心价值与工作目标。

近年来各国统计机构和有关国际组织开始充分注重统计数据对用户需求的满足程度,开始基于用户角度来评判统计数据质量水平。例如欧洲统计系统定期实施的用户满意度调查,对于获取统计用户关于数据质量的意见、并借此改进数据和服务质量

发挥了重要作用(Ehling & Körner,2007;Eurostat,2007,2010)。但目前有关统计用户满意度调查的方法论还不够成熟规范,也鲜有基于用户调查结果来改进统计数据和服务质量的文献记录。

王华和金勇进(2010)针对我国政府统计数据的用户质量感知设计了相应的测评量表,并具体实施调查来探查统计用户满意度的结构与特征,但研究内容还相对笼统,未涉及更为具体的因素。本文旨在进一步探索可行的研究方法与分析模式,利用与上述研究相同的调查数据集,分析当前阶段统计用户对于各类政府统计数据项目在不同质量维度和不同发布渠道的质量感知状况。通过从用户的角度刻画统计数据生产和发布过程的质量水平,以期拓展统计数据质量评估研究的既有方法体系,并为政府统计质量管理提供直观信息和有益借鉴。

二、研究设计与数据收集

(一) 研究设计

本研究涉及统计数据项目类型、统计数据质量

维度与统计数据发布渠道三方面的内容,研究目标是测量统计用户对主要统计数据项目在各个质量维度上的综合质量感知,并分析几种常用数据发布渠道的构造特征对用户质量感知的影响。

我国政府统计体系中的统计数据项目类型较为多样,基础资料来源与统计数据编制单位也不尽相同,既包括由综合统计机构借助统计报表汇总或通过抽样调查估算的统计数据项目,也包括由部门统计机构基于行政记录和业务核算资料汇总生成的统计数据项目。本研究参照 2010 年《中国统计年鉴》中的项目分类体系,在此列举了 18 类统计数据项目(具体见表 1),涵盖了与国民经济息息相关的总体经济、部门经济、要素禀赋以及社会发展的各个领域。由于统计对象的特点不同,统计调查方法各异,预期各类统计项目的数据质量会参差不齐。

对于统计数据质量维度的划分及其相应测评项目的设置,具体可参见王华和金勇进(2010),本文不再赘述。

统计数据质量状况与其发布渠道密切相关,特定发布渠道的构造特征对用户质量感知会产生重要影响。通常的统计数据发布渠道如统计出版物、统计机构官方网站以及针对用户个性化需求的信息服务程序,在提供统计数据信息的内容、形式以及可用性等方面无不具有相应特质,从而影响到统计数据在各项质量维度上的具体表现,并造成用户在接触过程中差异化的感知体验。对于上述三种统计数据发布渠道,本研究分别列举了一系列要素,用以反映各自渠道的构造特征,具体内容见表 2~4。

本研究利用结构化问卷调查获取相关量化信息:针对 18 类数据项目,询问受访者在过去 12 个月中使用过哪些类型;针对与 8 项质量维度对应的 25 项测评项目,以 10 级 Likert 量表测量用户对各问题的质量感知,并借助确证性因子分析方法提炼为 8 项维度的最终得分;针对三种数据发布渠道的构造特征,要求受访者回答“满意”、“不满意”或“无意见”,并分别赋值为 10、0 和 5。

在数据分析中,对于特定统计数据项目,根据是否使用该项目将用户划分为“使用”与“未使用”两组,“使用”组用户的平均质量感知水平即可视为统计用户对该类数据项目的质量评价结果。从更严格意义上说,如果“使用”与“未使用”两组用户之间的质量感知具有显著差异,可以认为该统计项目的质

量水平显著异于统计体系中各类统计数据项目的平均质量水平。由此可以展现各类统计数据项目用户质量感知水平的差异,揭示政府统计体系中关键的质量缺陷项目,明晰在具体数据发布渠道中对用户质量感知造成不良影响的关键因素。

(二) 数据收集与处理

本研究问卷调查的对象仅为高等院校经济学科的教师与研究生,但研究模式可以很容易地推广到政府部门、商业机构以及普通居民户等其他用户群体。正式调查在我国五省市的七所高校发放问卷 340 份,回收有效问卷 303 份。

在调查样本中,受访者的专业技术职务分为教授、副教授、讲师、博士研究生和其他共五类,样本比重分别为 5.6%、9.2%、23.8%、52.2% 和 9.2%;这一结构与根据教育部最新统计数据计算得到的结构比重^①存在较大差异。考虑到用户专业技术职务与其质量感知之间可能存在一定关联,为了提高调查样本对于研究总体的代表性,以上述官方数据中显示的结构比重作为修正目标,对五类样本单元分别赋予修正权数为 1.86、3.05、1.61、0.27 和 1。

三、数据分析结果

与研究目标相对应,本文数据分析包括三方面内容,即对各类统计数据项目在不同质量维度上的综合用户感知的比较分析,对各类统计数据项目的用户使用频率和综合质量感知的关联分析,以及对三种统计数据发布渠道中各项要素特征的具体用户质量感知的比较分析。

(一) 综合用户质量感知

调查样本中,用户使用较多的统计数据项目包括居民收入与消费、人口与就业、国民经济核算和价格指数项目,使用频率(样本比重)都在 35% 以上;而金融业、对外经贸、农业与农村、文教卫生、固定资产投资、财政收支统计项目的使用频率也都在 20% 上下。

由表 1 可知,不论就 8 项统计质量维度而言,还是就对各维度进行加权平均——权重采用用户对各维度重要性评价的归一化结果——得到的综合质

① 根据教育部门户网站公布的 2009 年教育统计数据,全国普通高校经济学学科的正高级、副高级和中级专任教师数分别为 8050、21746 和 29569 人,在校博士研究生数为 10664 人。若不考虑对调查样本中其他类人员的比重 9.2% 进行修正,由上述官方数据得到前四类人员的总体结构比重应为 10.4%、28.2%、38.3% 和 13.8%。

表 1 18 类统计数据项目的综合用户质量感知

统计数据项目	样本量	制度 规范性	方法 健全性	及时性	可得性	可解释性	适用性	准确性	一致性	综合质 量得分
居民收入与消费	132	5.62**	6.02***	5.26	4.53*	5.98***	5.67*	5.59***	5.33***	5.49***
人口与就业	118	5.29	5.51	4.86#	4.10	5.55	5.27	5.03	4.90	5.06
价格指数	108	5.27	5.80	5.36*	4.47	5.71	5.48	5.23	5.13	5.30
国民经济核算	108	5.74***	6.24***	5.56***	4.84***	6.10***	5.82**	5.70***	5.47***	5.68***
金融业	87	5.32	5.51	5.55***	4.51	5.60	5.56	5.29	5.05	5.29
对外经贸	73	5.94***	6.20***	5.45*	4.49	5.91**	5.80*	5.49*	5.29	5.56**
农业与农村	71	5.58	5.76	4.61##	3.69###	5.31	5.31	5.40	4.88	5.06
文教卫生	63	4.90#	5.11##	4.45###	3.71###	4.86###	5.12	4.51###	4.42##	4.62###
固定资产投资	61	5.45	5.76	5.50**	4.29	5.69	5.45	5.30	4.97	5.29
财政收支	57	5.58	6.06*	5.57**	4.58	5.94*	5.80*	5.56*	5.37*	5.55*
国际状况	53	5.68	6.03*	5.53*	4.50	5.95*	5.59	5.58*	5.38	5.52*
城市建设	49	5.75*	5.98	5.89***	4.96***	6.01**	5.85	5.58*	5.58**	5.69**
能源与环境	44	5.54	5.90	5.27	4.20	5.54	5.48	5.17	4.96	5.25
科技研发	40	4.67##	5.23	4.30###	3.38###	4.82##	4.97	4.63#	4.12###	4.50##
国内贸易	36	5.03	5.58	5.13	4.18	5.45	5.24	4.71	4.81	5.01
工业与建筑业	29	5.18	5.37	4.85	4.22	5.14	5.27	4.84	4.98	4.97
自然条件	26	6.06**	6.32*	5.63	4.46	5.68	5.50	5.80*	5.31	5.59
交通运输与通讯	15	4.77	4.25###	4.70	3.76	4.41##	3.94###	4.59	4.40	4.35#
全样本	303	5.30	5.60	5.09	4.31	5.48	5.45	5.15	4.97	5.16

注: *、** 和 *** 分别表示在 10%、5% 和 1% 水平下, 相应数据项目“使用”组用户的平均质量感知显著高于“未使用”组用户; #、## 和 ### 分别表示在 10%、5% 和 1% 水平下, 相应数据项目“使用”组用户的平均质量感知显著低于“未使用”组用户。表 2~4 同。

量得分(表 1 最右列)而言,居民收入与消费、国民经济核算、对外经贸、财政收支、城市建设和国际状况等几类统计数据项目,“使用”组用户的质量感知水平都显著高于“未使用”组用户,属于 18 类统计数据项目中用户质量感知水平相对较高的项目;而文教卫生、科技研发以及交通运输与通讯几类统计数据项目,“使用”组用户的质量感知水平显著低于“未使用”组用户,属于 18 类统计数据项目中用户质量感知水平相对较低的项目;其余人口与就业、价格指数、金融业、农业与农村、固定资产投资、能源与环境、国内贸易、工业与建筑业以及自然条件等统计项目的用户感知水平则相对居中。当然,由于不同组别样本量与数据方差的不同,对 18 类统计项目“使用”组用户平均质量感知水平的直接排序结果与上述结果并非完全一致。

虽然以 GDP 为核心的国民经济核算数据的准确性,历来是国内外社会各界质疑与争论的焦点,但在政府统计体系中,国民经济核算数据项目的质量状况仍是最可观的;在逐渐向国际先进标准转换的过程中,国民经济核算的方法制度不断得以改进和完善(许宪春,2010),其数据质量水平更易得到用户的认可。由国家统计局统一组织实施、采用科学

设计的抽样调查方法获得的居民收入与消费数据,在除及时性外的各个质量维度上都能较好地满足用户需求。对外经贸数据项目的基础资料来源于海关总署、商务部等主管部门的行政记录与业务核算资料,且采用了国际通用的分类标准体系,因而也具有较高的用户感知水平;但在统计范围和指标口径方面的几次变动,则影响了用户对其数据可得性与一致性的感知。至于文教卫生、科技研发、交通运输与通讯三类统计项目,其数据质量低下的原因,主要可能在于其数据资料来源和统计编制任务分属于文教、卫生、新闻、科技、交通、信息等众多部门(国家统计局,2010),统计范围与调查方法的科学性和一致性无从保障,统计数据的时效性与可用性也较差。由此也表明部门统计与综合统计之间在职能协调和方法协调上的必要性与迫切性。

(二) 用户使用频率与综合质量感知的关联模式

如果以用户对各类统计数据项目的使用频率来代表各类数据项目的用户关注度及其在统计体系中的相对重要性,可以探查用户使用频率与综合质量感知之间的关联模式(如图 1 所示),并据此识别政府统计体系中质量亟需加以改进的统计项目。

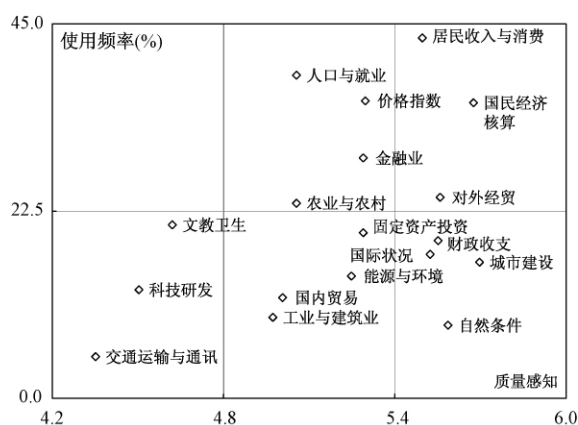


图 1 统计数据项目的用户使用频率与综合质量感知

由图 1 可见, 18 类统计数据项目的用户综合质量感知与其使用频率之间保持了一定的正向相关关系, 即使用越多的统计数据项目, 用户的质量感知水平往往也越高。目前国内外社会各界质疑较多的统计数据主要是 GDP 增长率、收入增长率、失业率以及通货膨胀率等经济动态或结构指标, 分属本研究中的国民经济核算、居民收入与消费、人口与就业以及价格指数四类统计项目, 而这些恰恰是统计体系中用户使用频率(用户关注度)最高的四类统计项目。虽然这些统计数据项目的用户质量感知在整个统计体系中处于中上水平, 但统计用户的普遍关注和频繁使用, 也使得其中的质量问题更为凸显。反观文教卫生、科技研发、交通运输与通讯三类统计项目, 其用户质量感知在整个统计体系中处于明显低下的水平, 但因为用户使用频率与关注度较低, 对其质量水平的质疑与检讨反而较少。

对于那些使用频率较高、而用户质量感知水平较低的统计项目, 应列为质量改进的重点关注对象。根据用户使用频率与综合质量感知两项数据的分布情况, 可将图 1 划分为 5 个区域: 右上区域中的居民收入与消费、国民经济核算、对外经贸项目, 用户使用频率较高且质量感知水平也较高, 属于统计数据项目中质量水平较为可观而需保持的类型; 中上区域中的人口与就业、价格指数、金融业、农业与农村项目, 用户使用频率较高但质量感知水平一般, 属于统计体系中最需着力进行质量提升的类型; 左下区域中的文教卫生、科技研发、交通运输与通讯项目, 用户使用频率较低而质量感知水平也较低, 在条件允许下也应考虑加以改进; 中下与右下区域中的

8 类统计项目, 用户使用频率较低而质量感知水平尚可。

(三) 统计数据发布渠道与具体用户质量感知

不同的数据发布渠道具有不同的构造特征, 会对用户质量感知产生不同的影响。在此针对统计出版物、统计机构官方网站和统计信息服务这三种统计数据发布渠道, 比较分析其中各项要素特征的具体用户质量感知水平。

对于统计出版物的 9 项要素, 各类统计数据项目“使用”组用户的具体质量感知分值如表 2 所示。从中可知, 在统计出版物的各项特征中, 用户对其版式设计和附带数据光盘的可用性这两项特征(可定义为载体属性)最为认可, 全样本质量感知均值分别达到 7.63 和 6.1 分; 对时间序列的长度、解释性文字的详细程度、涵盖内容的完整性和可辨识的数据错误率这四项特征(可定义为内容属性)的评价依次降低, 全样本质量感知均值仅为 4~5.3 分; 对价格、获取查阅便利性和出版及时性这三项特征(可定义为程序属性)的评价最低, 全样本质量感知均值都低于 4 分。若对各要素特征进行算术平均, 可以发现用户对统计出版物的全样本质量感知均值仅为 4.78 分, 总体倾向于不满意。

我国统计出版物体系中包括综合统计年鉴、部门统计年鉴、地区统计年鉴以及其他分类的统计年鉴、资料汇编、监测报告和统计摘要等, 是最为传统、最为权威的数据发布渠道。作为“集大成”的有形载体, 统计出版物可以完整、清晰地将各类统计数据项目予以集中呈现, 但由于存在数据收集、编排、印刷、发行等众多环节, 且容量巨大, 导致用户在获取和使用方面面临一定困难, 因而其程序属性特征的用户感知水平较低。统计出版物在内容呈现(内容属性)方面的表现, 则是对统计数据在适用性、准确性、可解释性等方面质量水平的具体反映, 同时也体现了统计出版工作的严谨程度与责任导向。当然, 各类统计数据项目所涉及的出版物种类不尽相同, 用户对不同统计项目的质量感知因而也存在差异; 例如, 用户对居民收入与消费数据在出版物中的版式设计、时序长度和解释详细程度等特征较为满意, 对科技研发数据的时序长度和及时性特征较为不满意。对于特定的统计数据项目, 可回溯其数据编制单位与相应出版物种类, 从中考察其具体质量表现的内在原因与改进方向。

表 2 统计出版物中各类统计数据项目的用户质量感知

统计数据项目	版式设计	光盘可用性	时间序列长度	解释详细度	内容完整性	可辨识错误率	价格	查阅便利性	出版及时性
居民收入与消费	7.99 [*]	6.33	5.85 ^{**}	5.81 ^{***}	3.90 [#]	4.36	3.68	3.70	3.20
人口与就业	7.44	6.72 ^{**}	5.26	4.99	4.47	3.58	4.44 ^{**}	3.86	3.79
价格指数	8.09 [*]	6.76 ^{**}	5.95 ^{**}	5.15	4.33	3.78	3.02 ^{###}	3.68	2.87 [#]
国民经济核算	7.84	6.74 ^{**}	5.43	5.26	4.44	3.94	3.84	4.21 ^{**}	3.64
金融业	8.27 ^{**}	5.55	5.04	4.79	4.61	4.20	3.67	2.89 [#]	3.67
对外经贸	9.00 ^{***}	7.04 ^{**}	5.27	5.02	5.00	3.73	4.00	3.60	3.77
农业与农村	7.57	5.84	5.54	5.75 ^{**}	2.81 ^{###}	3.60	3.07 [#]	3.01	2.87
文教卫生	6.35 ^{###}	6.13	5.46	4.72	3.66	4.27	3.51	3.16	4.04
固定资产投资	8.47 ^{**}	6.18	4.42	6.37 ^{***}	4.45	4.00	4.44	2.97	3.48
财政收支	8.44 ^{**}	6.43	5.22	5.23	4.43	4.65	4.56 [*]	3.57	3.08
国际状况	8.51 ^{**}	6.14	5.12	5.10	5.10	4.46	2.85 ^{##}	3.09	2.96
城市建设	7.45	6.86	6.32 [*]	5.57	3.76	3.41	4.65 [*]	4.59 [*]	3.89
能源与环境	7.35	7.22 ^{**}	4.95	5.92 [*]	2.83 ^{###}	3.08 [#]	4.16	3.30	3.82
科技研发	7.01	5.22	3.63 ^{###}	5.12	4.03	2.92 [#]	4.58	3.27	1.92 ^{###}
工业与建筑业	8.09	6.41	4.19	5.33	5.14	2.91	4.02	4.92 [*]	3.63
自然条件	7.35	6.90	5.82	5.10	3.43	3.32	3.12	5.48 ^{**}	5.05 ^{**}
交通运输与通讯	5.81 ^{##}	7.98 [*]	4.28	3.18 [#]	3.69	1.81 ^{##}	3.45	5.05	4.69
全样本	7.63	6.10	5.26	4.87	4.38	4.02	3.81	3.54	3.41

注: 为节约篇幅,表中省略了在各项特征上都无显著表现的统计数据项目。表 3 和表 4 同。

表 3 官方网站中各类统计数据项目的用户质量感知

统计数据项目	页面设计	页面内容	列表设计	下载格式	链接设计	数据信息量	时间序列长度	使用便利性	发布频率
居民收入与消费	7.09	7.11 ^{**}	6.71	6.09 [*]	5.93	4.20	4.35	3.88	3.32
价格指数	6.65	6.31	6.31	5.96	5.23	4.82	4.43	4.16 ^{**}	3.12
国民经济核算	6.66	6.33	6.21	4.99 [#]	5.08	4.59	4.17	3.76	3.05
金融业	7.61 ^{***}	7.21 ^{**}	7.05 [*]	4.54 ^{###}	5.80	5.10	4.19	3.32	3.33
对外经贸	7.42 [*]	6.95	7.14 [*]	5.32	5.62	4.28	3.74 [#]	3.56	2.52
农业与农村	6.51	7.13	6.47	5.33	6.14	3.05 ^{###}	4.07	3.39	2.58
文教卫生	6.33	5.36 ^{###}	4.95 ^{###}	4.44 ^{##}	4.74 [#]	3.82	4.63	3.16	3.57
财政收支	7.17	7.94 ^{***}	7.43 ^{**}	6.24	5.60	4.82	4.74	4.23	2.93
国际状况	7.32	7.20	6.99	5.83	6.38 [*]	3.63	4.22	3.55	2.72
能源与环境	7.48	6.89	6.26	4.39 ^{##}	4.58	3.79	4.41	2.64	2.87
科技研发	6.37	5.68	5.15 ^{##}	4.18 ^{##}	3.80 ^{###}	3.02 ^{###}	3.44 [#]	3.20	2.04 [#]
国内贸易	6.66	6.75	6.46	5.09	4.69	2.92 ^{##}	4.00	4.06	2.94
工业与建筑业	5.96	6.40	7.70 [*]	5.30	4.64	4.21	4.06	2.43	1.56 ^{##}
交通运输与通讯	6.96	7.17	6.86	3.64 [#]	5.75	4.66	3.47	1.51 ^{##}	1.01 ^{###}
全样本	6.76	6.50	6.45	5.59	5.54	4.43	4.42	3.44	3.07

对于统计机构官方网站的 9 项要素,各类统计数据项目“使用”组用户的具体质量感知分值如表 3 所示。从中可知,用户对统计机构官方网站的页面设计、页面内容、数据列表设计、下载格式和数据表格的链接设计这五项载体属性特征较为认可,全样本质量感知均值为 5.5~6.8 分;对数据信息量和时间序列长度这两项内容属性特征的评价相对较低,全样本质量感知均值略超过 4.4 分;对数据使用便利性和数据发布频率这两项程序属性特征的评价最

低,全样本质量感知均值尚不足 3.5 分。用户对统计机构官方网站各项要素特征平均的全样本质量感知为 5.13 分,总体略倾向于满意。

随着电子政务的普及应用,我国政府系统各部门相继开通了门户网站,其中涉及统计数据收集和编制任务的部门,则通常会在其门户网站上提供相关统计数据。与统计出版物相似,用户对统计机构官方网站各项构造特征的质量感知,由高到低依次为载体属性、内容属性和程序属性。通过官方网站

发布的统计数据,在时效性和获取便利性上应当具有比统计出版物更大的优势,然而由表 3 结果可见,统计用户对由官方网站发布数据的使用便利性和发布频率的质量感知水平并不高。其原因可能在于统计用户对网站渠道的质量预期也较统计出版物为高,基于较高质量预期而形成的实际质量感知水平反而较低。另一方面,提供统计数据的网站数量远多于统计出版物的种类,在得到便利性的同时,统计用户在数据协调方面也可能会遭遇到更多困难,导致相关质量感知水平的下降。

对于统计机构针对用户个性化需求所提供的统计信息服务的 7 项要素,各类统计数据项目“使用”组用户的具体质量感知分值如表 4 所示。从中可知,统计信息服务的各项特征普遍不为用户认可,其中用户对工作人员的能力和态度、收费标准这三项特征(可定义为资源属性)的评价相当,全样本质量感知均值为 4.2~4.4 分;对服务公平性、服务程序便利性、联系渠道便利性和满足需求的程度这四项程序属性特征的评价更低,全样本质量感知均值仅为 3.4~3.8 分。用户对统计信息服务各项要素特征平均的全样本质量感知仅为 3.9 分,在三种数据发布渠道中的用户满意度最低。

表 4 统计信息服务中各类统计数据项目的用户质量感知

统计数据项目	工作人员的能力	工作人员的态度	收费标准	服务公平性	服务程序便利性	联系渠道便利性	满足需求的程度
居民收入与消费	4.78*	4.80*	4.33	3.97	4.02*	3.75	3.32
人口与就业	4.36	4.30	4.56	4.02	3.19#	3.25	3.01#
国民经济核算	4.69	4.48	4.51	4.31**	4.23**	3.94*	3.37
对外经贸	4.40	4.29	4.38	3.65	4.24*	4.23*	3.21
农业与农村	4.00	3.83	3.54#	2.61***	2.92**	3.06	2.88#
文教卫生	3.84	4.35	3.73	3.54	2.93#	2.56**	3.11
固定资产投资	4.75	4.17	4.72	3.58	4.09	4.37**	3.42
财政收支	4.77	5.11	5.23***	4.17	4.55**	4.04	3.49
国际状况	4.54	4.33	3.90	3.76	4.45**	4.26*	2.65***
城市建设	4.33	3.66	3.00***	3.65	3.63	2.42**	2.31***
能源与环境	3.32**	3.30**	3.96	3.24	2.63**	3.02	2.10***
科技研发	3.78	3.47#	3.44	2.42***	2.66**	2.25**	3.14
国内贸易	4.77	4.69	4.53	3.81	4.61**	4.49	3.21
工业与建筑业	4.60	4.62	4.87	4.07	4.33	5.02***	3.40
自然条件	2.99**	2.97**	4.20	3.24	2.94	4.13	2.92
全样本	4.40	4.36	4.23	3.79	3.62	3.50	3.42

根据国际货币基金组织在“数据质量评估框架(DQAF)”中设置的相关标准,政府统计部门在例行发布统计数据的同时,还有必要提供定制化的信息咨询服务以满足用户的特殊需求。我国政府统计部

门与广大统计用户之间尚未建立起可靠的交互机制,统计数据产品的发布仍然是单方面的,统计用户在使用统计数据过程中遇到困难时,往往无从得知能否以及如何从统计部门获取帮助。各类统计机构对于统计信息服务的提供,也缺乏制度化安排与必要的资源投入,导致统计用户在寻求信息支持和咨询服务的过程中难以获得正面体验。如何根据 DQAF 的要求,系统建构统计信息服务程序并广而告之,应是当前政府统计体系在改进统计数据质量与提升社会认同度方面需要重点关注的环节。

四、结论与启示

本研究利用统计用户满意度调查数据,测量统计用户对于 18 类统计数据项目的综合质量感知,及其在三种主要发布渠道的具体质量感知状况。数据分析结果表明:统计用户对各类统计数据项目的综合质量感知存在较为明显的差异,其中对居民收入与消费、国民经济核算、对外经贸、财政收支等统计项目的质量感知水平相对较高,对文教卫生、科技研发、交通运输与通讯等统计项目的质量感知水平相对较低。同时,对于使用频率越高的统计数据项目,用户质量感知水平往往也越高;但由于用户的普遍关注与频繁使用,国民经济核算、居民收入与消费、人口与就业以及价格指数等统计项目中的质量问题也更为凸显。另外,用户对统计机构官方网站的质量感知要优于统计出版物,对统计信息服务的质量感知相对最差;而在各发布渠道的具体构造特征上,各类统计项目的质量表现也是各有所长。

对于本研究的调查结果可有多种分析视角,本文仅在整体层面予以概括论述。但既有的研究结果仍然可以提供重要的政策启示:首先,鉴于统计数据资料来源和编制单位的分散化可能会对用户的质量感知造成负面影响,为了保障统计范围的可比性、调查方法的一致性、数据发布的同步性以及数据内容的完整性,应当将跨部门的统计协调工作作为统计数据质量控制的基础任务,这一点对于那些部门跨度较大的统计项目而言尤其重要。其次,在政府管理体制等制约统计数据质量的关键外部条件无从改观的短时期内,提升统计数据质量管理整体效益与边际效益的最有效举措,应当是着力对统计体系中用户关注度较高、而质量感知水平相对又较低的统计数据项目加以改进。再次,结合针对统计数据发布渠道的调查结果可知,统计用户对于数据质量的

感知评价,不仅取决于统计数据本身的可用性,还与统计数据信息的提供过程密切相关,统计数据质量管理因而需要从统计数据生产和发布的各个环节、各个渠道加以全局性把握。

本文对基于统计用户角度评价统计数据质量的可行方法模式做了进一步探索,并据此全景式呈现了各类统计数据项目的用户质量感知状况。为了推动政府统计部门在统计数据生产和发布的全过程中更好地把握并满足用户需求,更有效地实施统计数据质量管理,还需要结合我国政府统计管理体制与统计数据生产过程的特征,不断提高研究设计的针对性与合理性,对统计用户满意度调查的各个技术环节进行细致规划;并将调查对象拓展至其他用户群体,以不断提升研究结论的代表性与可靠性。这些将成为本研究今后拓展的方向。

参考文献

[1] Ehling, M. and Körner, T. *Handbook on Data Quality Assessment Methods and Tools* [EB/OL]. http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/quality/quality_reporting. 2007.
[2] Eurostat. *Eurostat User Satisfaction Survey* [EB/OL]. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/quality/evaluation>. 2007.

[3] Eurostat. *Report on the Eurostat 2009 User Satisfaction Survey* [EB/OL]. http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/quality/evaluation/general_evaluation_results. 2010.
[4] 王华,金勇进. 统计数据质量与用户满意度: 测评量表设计与实证研究[J]. 统计研究, 2010, 27(7): 9-17.
[5] 许宪春. 中国国民经济核算与统计问题研究[M]. 北京: 北京大学出版社, 2010: 1-37.
[6] 中华人民共和国国家统计局. 中国统计年鉴—2010 [K]. 北京: 中国统计出版社, 2010.

作者简介

王华,男,1978年生,山西翼城人,2006年毕业于中国人民大学统计学学院,获经济学博士学位,现任厦门大学台湾研究院副教授、硕士生导师,计量经济学教育部重点实验室(厦门大学)和福建省统计科学重点实验室(厦门大学)兼职研究员。研究方向为调查统计学与应用计量经济学。
郭红丽,女,1977年生,山西绛县人,2006年毕业于同济大学经济与管理学院,获管理学博士学位,现任厦门大学经济学院副教授、硕士生导师,福建省统计科学重点实验室(厦门大学)兼职研究员。研究方向为管理经济学。
(责任编辑: 赵曾琪)

《统计研究》“中图分类号”要求

《统计研究》中图分类号可参考下表,并与以下的文献标识码列在一行用五号宋体字标示。
《统计研究》主要栏目中图分类号简明对照表

主栏目	分栏目	分类号
统计工作的改革与发展		C829.2
	法律法规	C829.21
	统计方法制度	C829.22
	统计管理体制	C829.23
	统计资料管理,统计信息化建设,统计数据库	C816
国外统计工作		C829.1
经济统计学		F222
国民经济核算		F222.33
统计方法的应用与创新		C81
	统计调查、抽样与抽样分布:	C811
	概率论	O211
	数理统计方法(如非参数统计、参数估计、假设检验、时间数列、贝叶斯统计、相关分析与回归分析)	O212
	统计指数	C813
统计实证分析		C812
	统计模型的应用	F222.3
统计史		C829.29
统计教育		C829.29